



OUVIDORIA DO CEARÁ



RELATÓRIO SEMESTRAL DA
OUVIDORIA SETORIAL
2025

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA ANO 2025

Período: 01/01/2025 a 30/06/2025



EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretário do Esporte

Rogério Nogueira Pinheiro

Secretário Executivo do Esporte

Rosângela Félix Aguiar

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Francisco Igor Almeida Rufino

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Guerlan Valentim Ximenes

Ouvidor Setorial

Jorge Sérgio Carneiro Rêdes

Ouvidora Substituta

Verônica Maria Tavares Barreto Melo



1 – INTRODUÇÃO

Criada pela Lei nº 13.297 de 07/03/2003 a Secretaria do Esporte e Juventude teve sua competência redefinida pela Lei nº 16710 de 21/12/2018. Reestruturada pelo decreto de nº 33007, de 11/03/2019 e recentemente através do Decreto nº 35.508/2023 de 19/06/2023 que dispõe sobre a nova estrutura organizacional e os cargos de provimento em comissão. Tem como missão planejar, normalizar, coordenar, avaliar e executar a Política Estadual do Esporte.

No exercício de suas atividades a Secretaria do Esporte cumpre os dispostos no Decreto nº 30.474/2011 de 30/03/2011 que instituiu o Sistema de Ouvidoria Estadual. A Lei Nacional nº 13.460/2017 de 26/06/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos de cidadãos. O Decreto Estadual nº 33.485/2020 de 21/02/2020 que regulamentou o Sistema Estadual de ouvidoria do Poder Executivo onde garante os direitos dos usuários dos serviços públicos que se manifestem através dos canais de Ouvidoria a obter respostas que pautam pelos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, da economicidade, da regularidade, da continuidade, da efetividade, da segurança, da atualidade, da generalidade, da transparência e da cortesia.

Com relação à Instrução Normativa nº 01/2020, de 20/10/2020 que estabelece normas para observância das atribuições do ouvidor setorial. Quando do registro de uma manifestação, a Ouvidoria procura respostas, informações, orientações e explicações para o devido atendimento dos pleitos dos cidadãos. No exercício dessa ação a ouvidoria interage com as demais células e coordenações da Secretaria encaminhando as demandas que necessitam de informações mais detalhadas, análise do assunto, apuração dos fatos, esclarecimentos e resposta dos setores competentes.



Cumprindo a portaria nº 052/2020 da Controladoria Geral do Estado que estabelecem procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias que são encaminhadas para o conhecimento do Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna e para a Assessoria Jurídica analisarem a demanda.

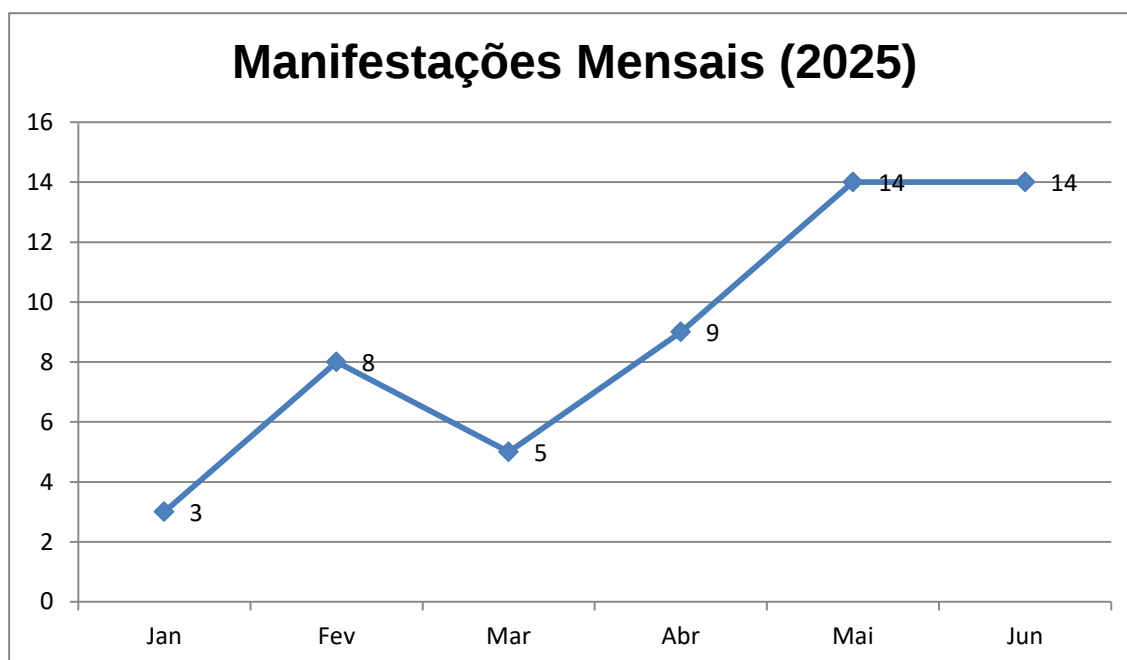
Cumprindo a Instrução Normativa Nº02/2023 que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Para um melhor entendimento deste relatório salientamos que constará dos seguintes tópicos: Expediente; Introdução; Ouvidoria em números (Perfil das Manifestações); Indicadores da Ouvidoria; Análise das manifestações e providências; Benefícios alcançados pela Ouvidoria; Considerações Finais-Ouvidoria.

A Ouvidoria da Secretaria do Esporte é parte integrante da Controladoria Geral do Estado e nessa tarefa, suas ações se voltam para a melhoria da qualidade do serviço público prestado ao Estado.

2 – OUVIDORIAS EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

2.1 – Total de Manifestações do Período

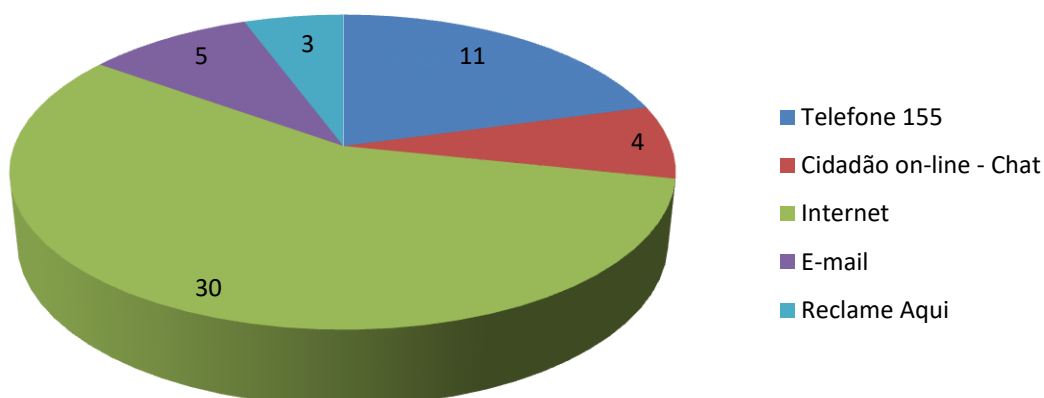


Os maiores índices de manifestações ocorreram no meses de maio e junho, relativo aos assuntos Estrutura e funcionamento do Estádio Castelão e Eventos esportivos socio culturais institucionais.

2.2 - Manifestações por meios de entrada

Meios de Entrada	
Meios	Total
Telefone 155	11
Cidadão on-line - Chat	4
Internet	30
E-mail	5
Reclame Aqui	3
Total	53

Meio de Entrada

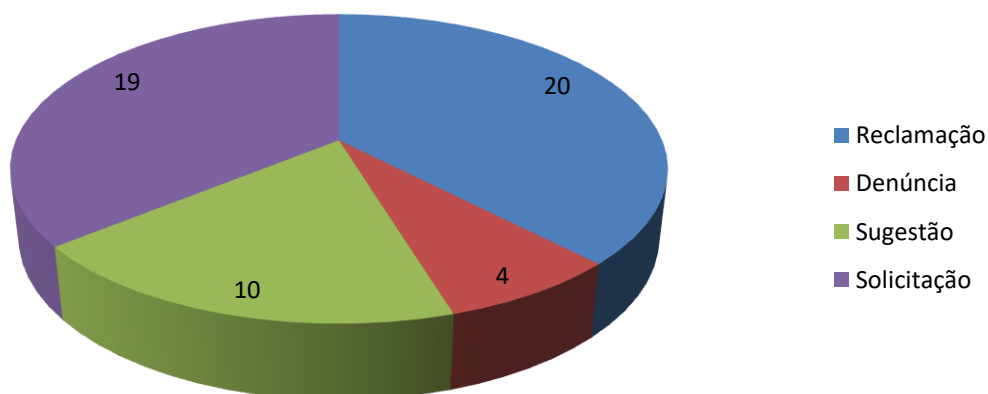


O canal de comunicação do semestre mais utilizado foi a Internet com 30 demandas.

2.3 – Tipos de Manifestação.

Tipos de Manifestações	
Tipos	Quantidades
Reclamação	20
Denúncia	4
Elogio	0
Sugestão	10
Solicitação	19
Total	53

Tipos de Manifestações



A tabela/gráfico acima nos mostra o total de demandas e seus tipos de manifestações. A maioria das 20 (vinte) reclamações está concentrada no assunto Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão. As Solicitações de Serviços somaram dezoito manifestações, sendo à maioria no Programa Incentivo ao Esporte.

2.4 - Manifestação por Tipo / Assunto

Tipos	Assunto	Total
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	1
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO OLÍMPICA	3
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	12
Reclamação	EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	1
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
Reclamação	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
Reclamação	PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	1
Denúncia	ASSÉDIO MORAL	1
Denúncia	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO AUTÓDROMO INTERNACIONAL VIRGÍLIO TÁVORA (AUTÓDROMO DO EUSÉBIO)	1
Denúncia	EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	2
Sugestão	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	3
Sugestão	EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	7
Solicitação	AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1
Solicitação	CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	1
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO OLÍMPICA	1
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	6

Solicitação	INCENTIVO AO ESPORTE	5
Solicitação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
Solicitação	PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	1
Solicitação	PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1

2.5 – Manifestação por Assunto/Subassunto

Assunto	Subassunto	Quantidade
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	ACESSIBILIDADE	8
EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	CAMPEONATO INTERMUNICIPAL DE FUTEBOL	7
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	EVENTOS ESPORTIVOS	4
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO OLÍMPICA	FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO	4
INCENTIVO AO ESPORTE	MATERIAL ESPORTIVO	3
EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	JOGOS ESCOLARES DO CEARÁ	3



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO ESPORTE

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	BIOMETRIA FACIAL (ORIENTAÇÕES, CADASTRO, LEGISLAÇÃO, INOPERÂNCIA ETC)	3
INCENTIVO AO ESPORTE	APOIO FINANCEIRO E LOGÍSTICO	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	CONTRATOS E CONVÊNIOS	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO	2
PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	EDITAL DO PROGRAMA	1
PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	FALTA DE PAGAMENTO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	ESTACIONAMENTO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	PROCEDIMENTOS DE VISITAÇÕES	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO AUTÓDROMO INTERNACIONAL VIRGÍLIO TÁVORA (AUTÓDROMO DO EUSÉBIO)	FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	ACESSIBILIDADE	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	ATIVIDADES DA VILA OLÍMPICA	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	1



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

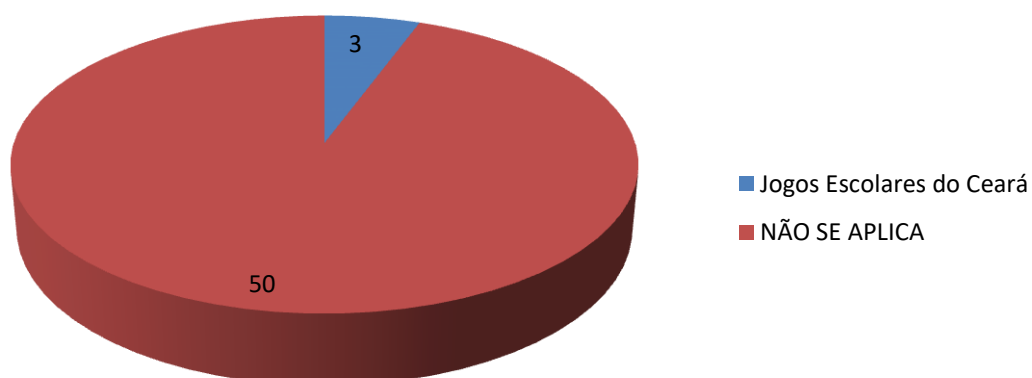
SECRETARIA DO ESPORTE

PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	Sem subassunto	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	OBRA PARALISADA	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	Sem subassunto	1
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	Sem subassunto	1
ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA VERBAL	1

2.6 – Manifestações por tipo de Serviço

Tipo de serviços	
Programas	Total
Jogos Escolares do Ceará	3
NÃO SE APLICA	50
Total	53

Programas

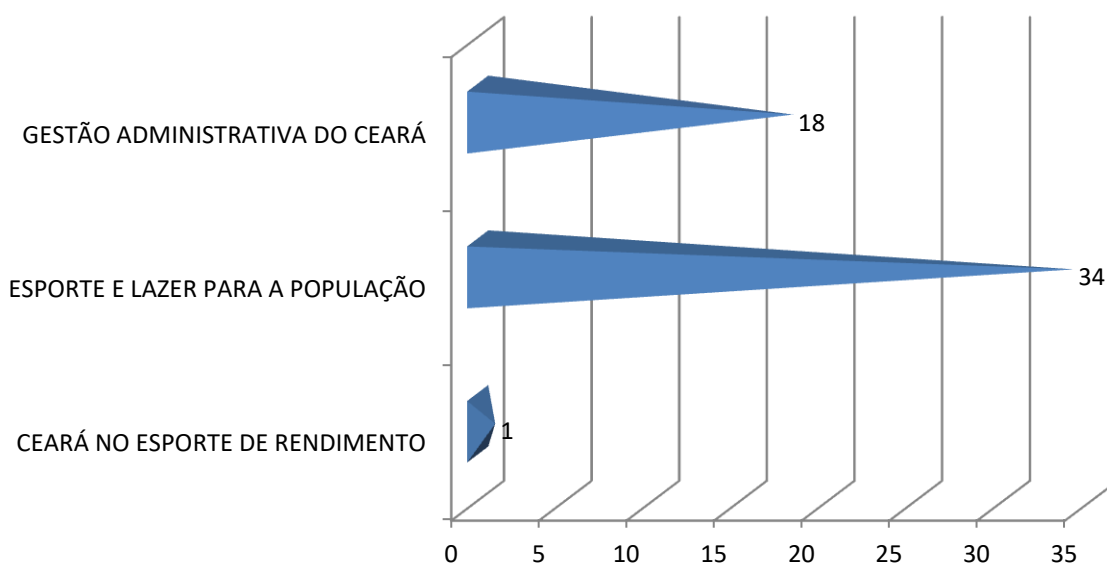


Das 53(cinquenta e três) demandas enviadas pelos cidadãos, 50(Cinquenta) não se aplicam e 03(três) se aplicam aos Jogos Escolares do Ceará.

2.7 - Manifestações por Programa Orçamentário

Programa orçamentário	
Programas	Total
CEARÁ NO ESPORTE DE RENDIMENTO	1
ESPORTE E LAZER PARA A POPULAÇÃO	34
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	18

Programas



Analisando a tabela verifica-se que 64,15% das demandas estão diretamente ligadas ao programa Esporte e Lazer para População.



Ceará Esporte de Rendimento:

- Concessão de passagens aéreas
- Apoio ao futebol cearense no campeonato brasileiro
- Apoio ao Basquete Cearense no NBB
- Gestão e Manutenção do Centro de Formação Olímpica, Arena Romeirão e Autódromo.

Esporte e Lazer para a População:

- Ceará Atleta Bolsa Esporte
- Arena Castelão
- Campus do Ceará
- Vila Social
- Aquisição de Material Esportivo
- Apoio a Entidade de Direção do Desporto
- Esporte Em Três Tempos
- Jogos Escolares do Ceará

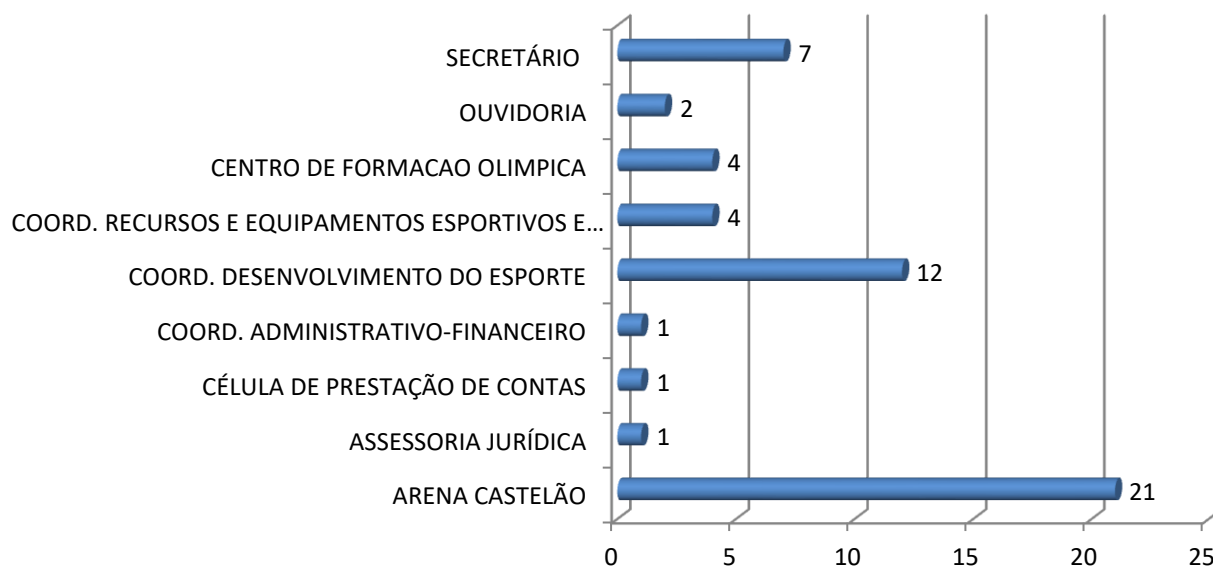
Gestão Administrativa do Ceará:

- Trata do funcionamento administrativo para que a Secretaria do Esporte cumpra a sua missão.

2.8 – Manifestações por Unidades Internas

Unidades Internas	
Unidades	Total
ARENA CASTELÃO	21
ASSESSORIA JURÍDICA	1
CÉLULA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	1
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	1
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESPORTE	12
COORDENADORIA DE RECURSOS E EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS E RECREATIVOS	4
CENTRO DE FORMACAO OLIMPICA	4
OUVIDORIA	2
SECRETÁRIO	7

Unidade



Conforme demonstra o gráfico às unidades da Coordenação de Desenvolvimento do Esporte, Arena Castelão e Secretário são responsáveis por 75,47% das demandas.

2.9 – Manifestações por Município

Municípios	Total
Eusébio	1
Fortaleza	36
Iguatu	2
Itaitinga	1
Itatira	1
Maranguape	1
Morada Nova	1



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO ESPORTE

Não se Aplica	4
Pacoti	2
Quixadá	1
Santana do Cariri	1
Tianguá	1
Várzea Alegre	1

Observando a tabela se verifica que mais de 50% das manifestações são de Fortaleza.

3 – Indicadores da Ouvidoria

Resolubilidade/Detalhamento por Situação	
Situação	Quantidade de Manifestações
Manifestações finalizadas no prazo	51
Manifestações finalizadas fora do prazo	2
Total	53

3.1.1 - Ações para a melhoria dos índices de resolubilidade

Continuamos a realizar reuniões com as unidades da Secretaria, informando da importância do cidadão receber uma resposta que atenda os seus interesses.

Índice de Resolubilidade	
Situação	Índice de Resolubilidade
Manifestações finalizadas no prazo	96,23%
Manifestações finalizadas fora do prazo	3,77%

3.1.2 - Tempo médio da Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta	8 dias

3.2 – Satisfação dos Usuários de Ouvidoria

3.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4
B. Com o tempo da resposta	3,67
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,67
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,83
Média	4,04
Índice de Satisfação:	67,00%

3.2.2 – Total de respondentes

Total de pesquisas respondidas	6
--------------------------------	---

3.2.3 - Índice da Expectativa do cidadão com a ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,17
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,67
Índice de Expectativa:	11,99%

4. – Análise das Manifestações e Providências

4.1 – Motivos das Manifestações

Das 53(cinquenta e três) manifestações dos cidadãos, 20(vinte) delas foram reclamações relacionadas aos assuntos: Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão e Estrutura e funcionamento do Centro Formação Olímpica; Das 19(dezenove) solicitações 06(seis) foram de Estrutura e Funcionamento do Castelão; 05(cinco) Incentivo ao Esporte e as 08(oito) restante em assuntos variados; Das 10(dez) Sugestões, 07(Eventos Esportivos Institucionais Sócios culturais e Educacionais) e 03(quatro) Estrutura e funcionamento do Estádio Castelão; Das 04(quatro) denúncias, 02(duas) delas foram Eventos Esportivo Sócio Cultural e Educacional; 01(uma) Assédio Moral e 01(uma) Estrutura e funcionamento do Autódromo.

4.2 – Análises do Ponto Recorrente

A maioria das reclamações, trata do subassunto biometria facial, ou seja o manifestante se identificar no acesso ao Estádio Castelão.



4.3 – Providências adotadas pelo Órgão/ Entidade quanto as principais manifestações apresentadas

As principais manifestações dizem respeito a:

- Incentivo ao Esporte;
- Eventos Sócios Esportivos e culturais abrangem os Jogos Escolares do Ceará;
- Estrutura e Funcionamento do Castelão.

Esses assuntos fazem o dia a dia da Secretaria e é motivo de constantes encontros entre a Ouvidoria, a Coordenação do Esporte e a Setorial Arena Castelão.

5 – Considerações Finais

O relatório semestral é utilizado para consolidar e apresentar de forma clara e organizada todas as manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações recebidas ao longo dos seis meses. Com essas informações é possível identificar padrões e fragilidades existentes na Secretaria. Além disso, esse relatório é uma ferramenta importante para acompanhar o desempenho da ouvidoria e orientar ações para aprimorar o atendimento ao público.